

Mobil Devlet

Geliştirilmiş Kamu Hizmetleri ile Yeni Türkiye

“Bilmediğini bilmek en iyisidir. Bilmeyip de bildiğini sanmak tehlikeli bir hastalıktır” demiş Lao-Tzu. Dünyada ve ülkemizde e-devlet alanında yaşanan yeni gelişmelerden biri olan, çoğumuzun bilmediği ya da bildiğini sandığı çok önemli bir kavram olan mobil devlet kavramından bahsedeceğiz bu yazımızda.



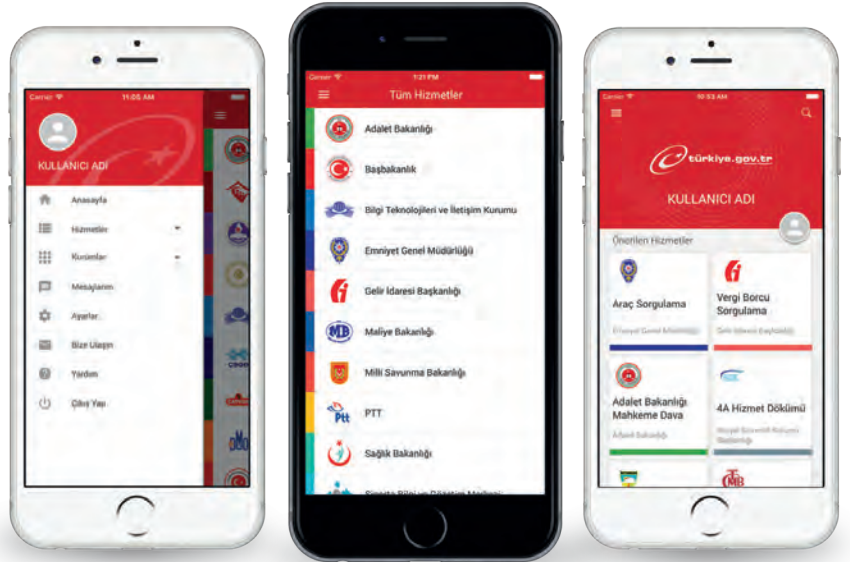
Mobil devletin içinde önemli bir yeri olan mobil cihazlar, hayatımıza girdiklerinden beri günlük hayatımızı değiştiriyorlar. Devlet kurumlarına ve kamu hizmetlerine de bu değişimin içinde kaçınılmaz olarak yeni görevler düşüyor. Sağlık, eğitim, ulaşım, kamu güvenliği ve sosyal hizmetler alanında hayatımıza birçok mobil yenilik girdi ve girmeye devam ediyor. Vücudunuza bağlı bir mobil cihaz sayesinde an be an kalp ritminizi kontrol eden ve olumsuz bir durum oluştuğu anda otomatik olarak sağlık birimlerini size yönlendiren bir teknolojinin dünyada çeşitli örnekleri olduğunu biliyor muydunuz? Havaalanına gitmeden önce,

güvenlik kontrolü sırasının tahmini olarak ne kadar süreceğini kontrol edebileceğiniz mobil uygulamalar olduğunu biliyor musunuz? İstanbul'da olduğu gibi birçok büyük şehirde trafik durumunu dakika dakika bildirip en hızlı rotayı çizen uygulamaların yanı sıra trafikteki diğer sensör bazlı veriler sayesinde yol çalışmaları ve aksaklıkları bildiren trafik hizmeti uygulamaları da günden güne gelişiyor. Tüm bunları bir çatı altında toplayan mobil devlet gelişikçe ve ülkemizde de stratejik bir yaklaşımla planlandıkça bunlara benzer yüzlerce yeni kamu hizmeti ve uygulama hayatımızı daha da radikal bir şekilde değiştirecek. Peki mobil devleti ne kadar biliyoruz?

cing elit.
ssa. Cum



b, rhoncus ut, imperdiet a.
ae, justo. Nullam dictum felis
is pretium, Integer tincidunt.



Mobil Devlet Nedir?

2000'li yılların başlarında mobil devlet uygulama alanı, dünyada ilk kez Türk akademisyen İbrahim Kushchu tarafından kuramsallaştırıldı. Kushchu mobil devleti şu şekilde tanımlıyor:

Mobil devlet, kamu kurumlarının stratejik olarak, her türlü mobil teknolojiyi ve bunların uygulamalarını ve servislerini vatandaşa, iş dünyasına ve kendi kendilerine fayda sağlamak için kullanmasını içerir.

Mobil devlet, merkezi ve yerel yönetimlerin mobil teknolojileri kullanarak halka daha iyi hizmet sunmasına imkân tanıyan ve nerede olursak olalım kamu kurumları ile işlerimizi hızlı ve kolay yapmamızı sağlayan ve e-devleti daha ileriye götürecektir çok yeni bir gelişme.

E-devlet 70'li yıllardan bu yana dünyanın neredeyse her yerinde kamu kurumlarının vatandaşlara bilişim teknolojilerini kullanarak hizmet vermesini öngördü. Nitekim ülkemizde de e-devlet kapısı altında (www.turkiye.gov.tr) birçok kamu kurumu bu tür servisleri bize sunuyor. Mobil teknolojileri kullanan mobil devletin gelişmesiyle e-devletin geleneksel olarak internet ve masaüstü bilgisayarlar aracılığıyla sunduğu hizmetler artık yer ve zamandan daha bağımsız bir hal aldı. Böylelikle çok karmaşık olmayan kamu hizmetlerine akıllı telefonunuz veya tabletiniz ile bulunduğunuz herhangi bir yerde, örneğin plajda, kafede hatta yolda yürürken dahi ulaşabilir ve bu hizmetleri kullanabilirsiniz.

E-devlet ve mobil devleti birbirinden ayıran iki türlü fonksiyon vardır:

- Birincisi geleneksel teknolojilerle verilmesi mümkün olmayan kamu hizmetlerinin mobil devlet aracılığı ile verilmesinin artık mümkün olması. Buna basit bir örnek, otomobilinizi park ettiğiniz sırada otomobilinizdeki ve park yerindeki sensörler aracılığıyla otomatik olarak park ücreti ödeyebilmenizdir. Daha gelişmiş bir örnek, kaza, yangın ve deprem gibi acil durumlarda olay yerine gidecek olan ambulansların veya diğer ilk yardım hizmetlerinin, olay yeri ile ilgili bilgilere (kazanın durumu, yangının büyüklüğü gibi) daha olay yerine varmadan mobil cihazlar aracılığı ile ulaşabilmesi ve trafik sıklığına göre yolunu tayin edebilmesidir. Bu tür işlemleri geleneksel teknoloji kullanan e-devlet ile yapmak mümkün değil.
- İkincisi ise alanda çalışan kamu görevlilerinin daha etkin çalışmasını sağlayan uygulamalardır. Örneğin evde hasta bakımı yapan sağlık görevlileri, restoranlarda sağlık kontrolü yapan belediye çalışanları artık kâğıt kalem kullanmak yerine mobil cihazlar kullanarak vatandaşlara daha etkin hizmet sunabiliyor. Bu da kamu kurumlarını daha etkin ve modern hale getiriyor.

Kısacası mobil devlet e-devletin modern teknolojilerle bezenmiş, kaçınılmaz geleceğidir.

Mobil cihaz kullananların mobil platformlarda vergi borçlarını takip edip ödemesi, hastane randevusu alması, kamusal alanlara dair şikâyet ve dileklerini kamu görevlilerine iletmesi, toplu taşıma rotalarını anında belirleyip mobil cihazlarını bilet olarak kullanması gibi uygulamalar, örnekleri giderek çoğalan ve yaygınlaşan kamu hizmetleri haline gelmiştir.

Mobil Devlet Dünya Zirvesi Türkiye'nin Ev Sahipliğinde Gerçekleşiyor

Mobil devlet alanının kurucusu İbrahim Kushchu tarafından yönetilen İngiltere merkezli MobileGov UK, 2008'den bu yana belli aralıklarla hem ulusal hem de uluslararası konferanslarından dördünü ülkemizde gerçekleştirmişti. Bu konferanslar bir yandan ülkemizdeki önemli uygulamaları uluslararası mobil devlet profesyonellerine tanıtıyor, bir yandan da yılların uluslararası birikimini ülkemize taşımayı amaçlıyor.

Ülkemiz MobileGov UK'nin organize ettiği Mobil Devlet Dünya Zirvesi'ne ve Global Mobil Devlet Ödülleri'ne ev sahipliği yaparak uluslararası platformda prestij kazanmayı bekliyor. 7-9 Mayıs 2017 tarihleri arasında Fethiye Ölüdeniz'de, gerçekleştirilecek olan Mobil Devlet Dünya Zirvesi'nin, mobil uygulamalar alanında çalışma yapan kamu ve özel sektör kurumlarının üst düzey yetkililerinin, uzmanların ve akademisyenlerin bir araya

geleceği ve belki de şimdiye kadarki en yüksek katılımın olacağı bir toplantı olması hedefleniyor. Ayrıca Zirve'de kamu hizmeti uygulamaları, endüstriyel çözümler, mobil uygulama ve mobil hizmet konularında Küresel Mobil Devlet Ödülleri de verilecek.

Konferansla ilgili daha fazla bilgi için www.m4life.org adresi ziyaret edilebilir.



Peki E-Devlet Varken Neden Mobil Devlete İhtiyaç Duyuyoruz?

Mobil devlet erişilebilirlik açısından hem e-devletten ayrılıyor hem de e-devlete katkı sağlıyor. Örneğin mobil devlet SMS göndererek geniş bant internetin olmadığı yerlerde dahi size ulaşabildiği için e-devletten ayrılıyor ve devlet hizmetlerine erişimi yaygınlaştırarak da e-devleti tamamlıyor. Yani herhangi bir yerde mobil ağ ile internet bağlantısı sağlayarak devletin sunduğu hizmetlere erişmenizi sağlıyor.

Dahası mobil devlet, kamu kurumlarının modernleşmesi yönünde de önemli bir katkı sağlıyor. Özellikle sahada çalışan kamu görevlilerinin mobil cihazlarla merkezi veri tabanına erişebilmesi, bir çok kamu hizmetini daha hızlı ve etkin bir hale getiriyor. Gezici denetim memurları, yol bakım ve onarım ekipleri, mobilize sağlık ekipleri, güvenlik güçleri ve trafik polisleri çeşitli mobil cihazlar sayesinde merkez bürolarıyla sağlıklı iletişim kurarak görevlerini saha içinde etkili biçimde yerine getirebiliyor.

Ayrıca mobil cihazlar, e-devletin yarattığı olanaklara farklı bir kanal açarak, kullanıcıların ihtiyaç duydukları anda ve yerde bir hizmetten faydalanmasını sağlıyor.

2000'lerden Günümüze Mobil Devlet

Şöyle bir baktığımızda yaklaşık 15 yıllık geçmiş içinde mobil devlet, dünyanın her yerinde gördüğü yoğun ilgi ile büyük gelişme kaydetmiş gibi görünüyor. Bu gelişmelerin ilk yıllarında oluşturulan ancak artık çok iyi bilinen park ücreti ödeme, toplu taşıma, kişisel dokümanlar, elektrik, su, doğalgaz faturaları bilgilerine erişim ve fatura ödeme gibi uygulamalar, çeşitli kamu kuruluşlarının vatandaşlara sunduğu hizmetlerden sadece birkaçı.

Aslında bazı merkezi yönetimlerin, örneğin bakanlıkların sunduğu mobil devlet uygulamalarını günlük yaşantımızda kullanıyoruz. Mesela Milli Eğitim Bakanlığı Mobil Bilgi Servisi ile çocuklarınızın okulla ilgili bilgilerine kolaylıkla ulaşabilmeniz, Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi (UYAP) uygulaması sayesinde adli işlemlerinizi izleyebilmeniz bunlardan bazıları.

Ancak geçmişe baktığımızda, mobil devlet hizmetlerinin önceleri SMS kanalını ağırlıklı bir şekilde kullanarak vatandaşlara bildirim, uyarı ve daha basit düzeyde interaktif hizmetler sunarak ivme kazandığını görüyoruz. Akıllı telefon kullanımının ve internet bağlantı olanaklarının artmasıyla bu hizmetler de giderek daha gelişti, üstelik bu hızının katlanarak arttığını söylemek mümkün. Örneğin trafik durumu hakkında SMS ile bilgi veren kurumlar, önce harita üzerinde belirlenen bir yere tahmini varış zamanını bildirerek işe başladı, daha sonra kullanmaya başladıkları yeni teknolojiler sayesinde ise verdikleri hizmetler anlık trafik durumunu bildirecek, alternatif güzergâh önerileri yapacak, yol bakım ve onarım çalışmalarını ve hatta kazaları anında bildirecek kadar gelişti. Şimdi geline nokta, trafiğin belli bir süre sonra ne durumda olacağını tahmin eden sistemler kullanılıyor ve araçların birbirleriyle nesnelere interneti (*internet of things*) üzerinden haberleşerek ilerlediği akıllı şehir projelerinden bahsediliyor.



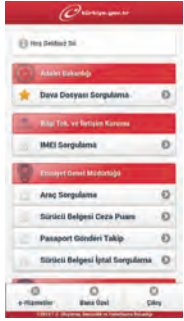
Nesnelerin İnterneti Devletler İçin Kaçınılmaz Olacak

Son yıllarda hızla geliştiğine tanık olduğumuz internet teknolojileri kamuda sunulan hizmetlerin ve mobil devletin geleceğini belirliyor.

Nesnelerin interneti konusu için 1993 yılına dönelim. Cambridge Üniversitesi laboratuvarlarında çalışan iki kafadar her seferinde kahve odasına kadar gidip de kahvenin bitmiş olduğunu görmekten sıkılmış ve bu işe bir çözüm düşünmüşler. Kahve makinesinin 3 dakika arayla fotoğrafını çekip binadaki sunuculara yüklüyorlarmış. Böylece kahve içmek istediklerinde kahve var mı yok mu görüyorlarmış. İşte nesnelerin internetinin ilk adımları da o zamanlarda atılmış.

Nesnelerin interneti derken, günlük hayatta kullandığımız cihazların internet tabanlı olmasından ve gerektiğinde birbirleriyle iletişim kurmalarından bahsediyoruz. İleride bu alan sadece özel sektörde değil kamuda da önem kazanacak. Cisco'nun 2013'te yaptığı bir araştırmaya göre bu teknolojinin kullanılmasının önümüzdeki on yıl içinde sadece hükümetlere 4,6 trilyon dolarlık bir tasarruf veya gelir olarak geri dönmesi bekleniyor.

Daha önce örnek olarak verilen giyilebilir tıbbi mobil cihazlar, doktorunuzun sizden uzaktayken bile sağlık durumunuzla ilgili bilgi almasını nesnelerin interneti teknolojisiyle sağlıyor. Yine trafikte giden araçların yol sensörleriyle ve başka araçlarla haberleşmesi, trafikte daha sorunsuz ilerlemesi de nesnelerin interneti dediğimiz teknolojiyle mümkün oluyor.



Tablo 1. Sayılarla mobil abonelik

Mobil abonelik (milyar)	2014	2015	2021
Dünyada mobil abonelik	7,1	7,3	9
Akıllı telefon aboneliği	2,6	3,2	6,3
Geniş bant mobil aboneliği	2,9	3,5	7,7

Peki Bu Mobil Devlet İçin Ne Demek?

Ericsson'un 2016 raporuna göre 2015 sonunda dünyanın nüfusu ne kadarsa o kadar mobil telefon kullanıcısı vardı ve bu mobil telefonların neredeyse yarısı akıllı telefonlardı. 2021 için verilen tahmini rakamlara göre mobil telefon sayısında büyük bir artış olmayacak ama akıllı telefon sayısı ikiye katlanacak. Yani eski telefonların yerini akıllı telefonlar alacak ve bunların neredeyse %90'ı internete bağlı olacak. Bu da potansiyel mobil devlet kullanıcısı sayısında ciddi bir artış olacak demektir.

Mobil kullanıcıların sayısındaki artış devlette mobil teknolojilerin etkinleşmesini zorunlu kılacak gibi görünüyor. Şöyle bir senaryo düşünelim: Nesnelerin interneti sayesinde akıllı cihazlar ihtiyaçlarımızı, ilgi alanlarımızı bilecek ve bize önerilerde bulunacak. Her geçen gün akıllı cihaz kullananların sayısı artacak. Teknolojiye aşına oldukça insanlar devletlerinden daha etkin hizmetler talep edecek. Devletler de talebe yanıt vermek için kendi kurumsal işlerinde ve vatandaş odaklı hizmetlerinde bu tür uygulamalara yer vermek zorunda kalacak.

Örneğin kışın karlı bir sabah uyandıığımızda çoğumuz bir anlık mutluluğun ardından tedirginlik yaşar. Buzlanma veya kar sebebi ile trafiğin sıkışmış olabileceği düşüncesiyle işe veya okula geç kalmamak için evden apar topar çıkmak çoğumuzun bildiği bir durumdur. Peki mobil devletin yaygınlaşmasıyla böyle bir durumda geç kalmaktan endişe duymayız mı? Bence gerek olmayacağını ve hatta mobil devletin size zaman kazandıracığını söylesek ne dersiniz? Böyle bir sabahta kahvaltıda çayınızı yudumlarken yol durumu hakkında bilgi alabilmeniz, kullanacağınız toplu taşıma aracının gecikip gecikmeyeceğini, eğer gecikecekse ne kadar gecikeceğini öğrenebilmeniz ve tam o sırada okulların kar sebebi ile tatil olduğu mesajı gelse ve siz de evden erken çıkmak yerine birkaç bardak daha sıcak çay içerek ısınsanız ne güzel olur değil mi? Mobil devlet bu ve buna benzer pek çok örnekle hayatınıza yeni standartlar getirerek size daha kaliteli bir yaşam sunar.

Mobil Devlet Alanında Ülke Olarak Ne Durumdayız?

Mobil devleti bir bina gibi düşünebiliriz. Bir bina için sağlam bir temel, mobil devlet için de sağlam bir bilişim altyapısı gereklidir. Binada su ve elektrik kullanılabilmesi için nasıl borular ve kablolar muntazam bir şekilde düzenlenmeliyse, mobil devlette de uygulamalar ve servisler için kullanım alanı yaratmak ve bunların etkin kullanılmasını sağlamak da muntazam çalışmayı gerektiriyor. Binanın katlarını da unutmamalıyız; bu katlar mobil teknolojinin gelişimi ile büyüyen mobil devletin kendisini gösteriyor.

Şu an Türkiye'deki mobil devlet işleyişi daha çok yerel yönetimler, örneğin belediyeler ve özel sektör çalışmaları sayesinde, birbirinden bağımsız ancak umut vaat eden gelişmelerle ilerliyor. Örneğin dünyada mobil imza uygulamasının ilk kullanıldığı ülkelerden biri Türkiye.



Ayrıca mobil devletin birçok ülkenin bilişim stratejileri arasında yer alması, bu alana stratejik yaklaşımın önemine dikkat çekiyor. Ülkemizde mobil devlet alanında henüz herhangi bir strateji olmaması kapsamlı bir şekilde mobil devlete geçmemizi zorlaştırıyor.

2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı ve 2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi Eylem Planı dosyalarında çeşitli yerlerde mobil uygulama ve servislerin önemine değinilmesine rağmen, hâlâ bir mobil devlet stratejisine yer verilmemesi hatta dokümanda mobil devlet ifadesinin hiç geçmemesi bunun somut bir kanıtı.

Mobil Devlete Geçiş Nedir ve Nasıl Uygulanmalı?

Gelişen teknolojiyle birlikte vatandaşların ihtiyaçlarını ve taleplerini göz önünde bulunduran bir devletin başarılı olabilmek için mobil devlet hizmetlerini planlı ve stratejik bir yaklaşımla artırması kaçınılmaz. Mobil devlete kapsamlı bir şekilde geçmek için öncelikle önümüzdeki iki engeli kaldırmalıyız.

Yapılanmaya yönelik engeller

- Mobil devlet stratejisi olmaması
- E-devlet servislerinin mobil platforma taşınması konusunda yetersizlik
- Mobil devlet konusunda devlet kurumları arasında ortak çalışma yürütülebilecek bir platformun olmaması
- Kamunun ve özel sektörün, mobil devlet konusunda verimli bir işbirliği gerçekleştirememesi
- Şimdiye kadar geliştirilen uygulamaların ve hizmetlerin çoğunlukla enformasyon ve sorgulama hizmetleri şeklinde sunulmuş olması, etkileşimli ve entegre hizmetlerin yukarıda belirtilen nedenler yüzünden yeterince gelişmemiş olması

Altyapıya yönelik engeller

- Teknolojik altyapının ve yaygın mobil cihaz kullanımı potansiyelini ortaya çıkaracak planlamaların yapılmaması
- Teknolojik altyapının mobil devletin potansiyelini gerçekleştirebilecek düzeyde olmasına rağmen, kurumsal ve yasal yapıların dönüşümünün yavaş ilerlemesi

Bu engeller ortadan kaldırıldıktan sonra başarılı bir şekilde mobil devlet uygulamasına geçmek için gerekli stratejik yaklaşımın ana noktaları ise şunlar:

- Tüm paydaşları aynı strateji etrafında toplamak
- Ulaşılabilir hedefler belirleyip önceden planlamak
- Yerel şartları ve ihtiyaçları analiz etmek
- Entegrasyon için planlama yapmak ve kaynakları paylaşmak
- Mevcut kaynakları ve yapıları kullanmak
- Devlet birimleri arasında işbirliği oluşturmak
- Yasal tabanı, mobil devlet stratejisine uygun hale getirmek
- Karşılıklı yarar sağlayan kamu-özel ortaklıkları aramak

Sonuç olarak, mobil devlet kamu kurumlarının halka daha kaliteli ve modern hizmet sunabilmesi açısından büyük önem taşıyor.

Ülkemizde mobil devlet uygulamalarına yönelik gelişmeler kaydedilse de kamu hizmetleri ve uygulamaları alanında gerekli yeterliliğe ulaşıp yaygınlaştırmamız gerekiyor.

Türkiye'nin mobil devlet teknolojilerinin ve uygulamalarının stratejik planlama ile yaygınlaştığı ve önemli bir yaklaşım olarak kabul edildiği ülkelerle aynı platformda yer alabilmesi ve hatta rekabet edebilmesi için bir an önce mobil devlet stratejisi üzerinde çalışılması gerekiyor.

Kaynaklar

- Arslan, A., "Türk Belediyelerinde m-devlet Uygulamaları", *İnternet Uygulamaları ve Yönetimi Dergisi (IUYD)*, Cilt 3, Sayı 2, s. 5-26, 2012. <http://www.journalagent.com/iuyd/pdfs/IUYD_3_2_5_26.pdf>
- Bulamacı, K., "Mobil abone sayısı 73.2 milyon, akıllı telefon sayısı 41.5 milyon", *BT Dünnyası*, 11 Mart 2016. <http://btdunyasi.net/mobil-abone-sayisi-73-2-milyon-akilli-telefon-sayisi-41-5-milyon/>
- Çilingir, D. ve Kushchu, İ., "E-Government and m-Government: Concurrent Leaps by Turkey", European Conference on E-Government (ECEG 2004), Trinity College, Dublin, 2004.
- Çarıkçı, O., "Türkiyede E-devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma", Süleyman Demirel Üniversitesi, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 2, Sayı 12, s. 95-122, 2010. <http://sbedergi.sdu.edu.tr/assets/uploads/sites/343/files/oguzhan-carikci-27022013.pdf>
- Gürses, F. ve Engin, M., "Türkiyede Yerel Yönetimlerde Mobil Devlet Uygulamaları: Büyükşehir Belediyeleri Üzerine Ampirik Bir Araştırma", Süleyman Demirel Üniversitesi *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 21, Sayı 1, s. 223-234, 2016. <<http://dergipark.ulakbim.gov.tr/sduibfd/article/viewFile/5000182876/5000161772>>
- Kushchu, İ. ve Kuscu, H., "From E-government to M-government: Facing the Inevitable" in the proceeding of European conference on E-Government (ECEG 2003), Trinity College, Dublin, 2003.
- http://internetofeverything.cisco.com/sites/default/files/docs/en/ieo_public_sector_vas_white%20paper_121913final.pdf
- <http://www.edevlet.gov.tr/2016/07/25/2016-2019-ulusal-e-devlet-stratejisi-ve-eylem-planı>
- <http://www.telkoder.org.tr/docDownload.php?docID=2287>
- <http://www.m4life.org/conferences/mgovsummit2016/>
- www.mgovernment.net